774/07

Den 30. maj 2007 blev i sag nr. 70.298:

xxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxxx

mod

AIG Europe S.A.
Kalvebod Brygge 45
1560 København V

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der via sit MasterCard Corporate Platinum har rejseforsikring i AIG Europe S.A., klager over størrelsen af den erstatning, som selskabet har udbetalt i anledning af bagageforsinkelse i forbindelse med en forretningsrejse til USA.

SOS International A/S, der har behandlet sagen på vegne af det indklagede selskab, har opgjort erstatningen til 7.972,38 kr. Klageren har indkøbt tøj m.v. for ca. 22.000 kr.

Selskabet har i skrivelse af 10/11 2006 til nævnet nærmere redegjort for sagen således:

"**Sagens forløb:**
Forsikringstageren anmeldte den 7. august 2006, at hendes og hendes søns bagage havde været forsinket i ca. 28 timer. Af kopi af flybilletter (bilag ...) fremgår det, at forsikringstageren rejser fra London den 18. juli 2006. Klokkeslæt fremgår ikke af den indsendte kopi. Derudover foreligger ingen dokumentation for rejsen fra København til London. Af brev fra skadelidte dateret den 2. juli 2006 (hvilket må være en tastefejl, da SOS International modtager brevet den 3. august 2006) fremgår det, at bagagen blev, modtaget med 28 timers forsinkelse (bilag ...). Der foreligger PI-Rapport fra luftfartsselskabet som dokumentation for forsinkelsen, men af denne fremgår ikke hvornår bagagen blev leveret til skadelidte (bilag ...). Af PI-Rapporten fremgår det, at der er tjekket 1 stk. bagage ind.

Vedlagt skadelidtes brev er kvitteringer for erstatningskøb for både forsikringstageren og hendes søn for et beløb på ca. kr. 22.000.

Der er indkøbt følgende:

Solbriller	USD	280,37	(Bilag ...)
Bikini	USD	162,38	(Bilag ...)
1 stk. Prada??	USD	1688,70	(Bilag ...)
Hr. Lorenzo?? formentlig beklædning	USD	302,00	(Bilag ...)
Sko	USD	75,76	(Bilag ...)
Diverse effekter Bloomingdale's formentlig beklædning	USD	139,64	(Bilag ...)
Quiksilver formentlig drenge tøj	USD	43,30	(Bilag ...)
I t-shirt	USD	21,11	(Bilag ...)
Toiletartikler	USD	214,34	(Bilag ...)
iPod med diverse tilbehør	USD	333,36	(Bilag ...)
Sko	USD	108,25	(Bilag ...)
I alt	USD	3.369,21	

Af ovenstående er der erstattet som rimelig og nødvendigt til brug i den periode

bagagen savnes (bilag ...):

2 par sko med	kr.	1.196,06
Toiletartikler	kr.	700,00
Solbrille	kr.	250,00
Diverse tøj	kr.	5.826,32

Det kan oplyses, at i henhold til vedlagte kopi af gældende forsikringsbetingelser, så kan erstatningen være op til kr. 10.000 pr. rejse for hver forsikrede.

Med dette skal forstås, at der maksimalt kan erstattes kr. 10.000 pr. person og det er derfor ikke muligt at overføre sum fra en rejsedeltager til en anden.

Desuden dækkes udelukkende tøj og toiletartikler, hvorfor udgiften til lpod med tilbehør ikke kan refunderes.

Den 5. september 2006 indsender forsikringstageren en klage over SOS' afgørelse af sagen. (Bilag ...)

Sagen gennemgås på ny, men da der ikke er fremkommet noget nyt i sagen, der kan ændre deri allerede foretagne afgørelse, fastholdes denne i et brev til forsikringstageren 12. september 2006. (Bilag ...).

Konklusion:
SOS finder at ovenstående beløb i erstatningsopgørelsen for værende rimelige til indkøb af nødvendig beklædning i perioden hvor forsikringstageren har været uden bagage.

Med baggrund i forsikringstagerens mulige krav om, at forsikringen skal dække tøj af tilsvarende kvalitet som forsikringstageren sædvanlig bærer, kan vi oplyse, at dette ikke fremgår af betingelserne.

Det er derfor ikke tilsvarende standard, men funktionsværdien for de enkelte effekter, erstatningen udregnes efter.

Vedlagt kopi af forsikringsbetingelsernes pkt. 7 vedrørende bagageforsinkelse. (Bilag ...).

Afgørelsen fastholdes, idet ovenstående erstatning findes rimelig ved en forsinkelse på 18 timer for 2 personer."

Hertil har klageren i skrivelse af 21/11 2006 til nævnet bemærket:

"Vi har naturligvis indsendt alle relevante rejse bilag for retur rejsen, København London - Los Angeles. Rejsen er også foretaget som én sammenhængende rejse.

Forsinkelsen på 28 timer må kunne dokumenteres af Virgin. Vi har kun modtaget de medsendte kvitteringer.
Til AIG's slet skjulte bemærkning om, at det drejer sig om én kuffert, kan jeg kun oplyse at den var eneste bagage og at den altså vejede 35 kg. Dette kan I også få verificeret hos Virgin.

Med hensyn til erstatningens størrelse vil jeg gerne påpege, at jeg dagen efter havde et vigtigt møde med et filmselskab. Jeg kan ikke forventes at købe tøj og sko i en til dette møde upassende kvalitet.

I det hele taget synes jeg det er et problem når man køber sig til en forsikring mod bagage forsinkelse som i dette tilfælde dækker op til kr. 10.000 pr. deltager i rimelige indkøb. At man så bagefter skal have en udenforstående til at afgøre om man nu også kan tillade sig at købe de effekter som man normalt benytter sig af. Hvordan skal dette fungere? Hvis det er efter AIG's mening, burde der jo så stå i betingelserne, at man må indkøbe effekter af billigste beskaffenhed, eks. v. solbrille til kr. 250,-. Det kan man ikke engang købe dem til på en tankstation. Eller to par sko til en gennemsnitspris på kr. 600,- !!!

Vedkommende hos AIG, der har anlagt disse beløbs størrelser burde gå en tur på strøget i København og se hvor man kan købe sko til denne pris.

Det er nu engang sådan at jeg går i kvalitets tøj især når jeg skal til møder men jo også i min fritid.

Principielt mener jeg det er udtryk for falsk vare betegnelse når man køber en forsikring med omtalte dækninger og så ender op med disse erstatninger.

Sluttelig skal det nævnes at man jo er i en ganske dårlig situation når man har rejst i ca. 20 timer, lander uden sin kuffert og skal til møde allerede næste eftermiddag (kuffert ankom først ca. kl. 24.00 den efter flg. aften)

Man kan jo ikke ligefrem gå på tilbuds shopping for at finde tøj, sko og diverse nødvendigheder på en formiddag.

Hvis det fremover er de omtalte beløb der er gældende bør AIG / Mastercard gøre opmærksom på dette ved kontrakt underskrivelsen på deres kreditkort. …"

Efterfølgende er selskabet og klageren fremkommet med yderligere bemærkninger i skrivelser til nævnet. Selskabet har i forbindelse hermed henvist til nævnets kendelse i sag nr. 67.037.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**7.0 Bagageforsinkelse**
7.1 Dækning
Forsikringen yder erstatning, hvis den indskrevne bagage, du har haft med på rejsen, bliver forsinket i mere end fire timer fra ankomst til destination.

7.2 Erstatning
Forsikringen yder erstatning for rimelige udgifter til indkøb af nødvendigt tøj og toiletartikler for at kunne fortsætte rejsen. Erstatningen kan være op til 10.000 kr. pr. rejse for hver forsikrede. Tøjet og toiletartiklerne skal være købt på destinationen, og udgifterne refunderes, når du foreviser de originale kvitteringer."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at det af selskabet udbetalte beløb må anses for rimeligt til indkøb af nødvendigt tøj og toiletartikler. Nævnet finder derfor, at klageren ikke har krav på yderligere erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson